## ■ その他の便利機能

**●ACD（着信分配機能）**

着信分配方式は、システムで選択します。
・待時間考慮
・待時間考慮+スキルレベル考慮
・一斉呼び出し
・ラウンドロビン（ログイン順でラウンドロビン）

**●通話モニタ機能**

管理者が受付者の電話応対状態を、通話モニタすることができます。
1. IP多機能電話機による通話モニタ
2. PCによる通話モニタ

**●スケジュール機能**

予め設定された時間、曜日に従ってグループ毎に「電話着信」「時間外の旨のメッセージ送出」を切り替え、規則正しい運用を実現します。
管理者用画面（Webブラウザ）により、スケジュールの作成・変更も簡易に実現可能です。

**●障害対策機能**

サーバダウンなどの障害発生時には、オペレータの電話機をIP OFFICE本体のIP多機能電話機として収容し、コールセンター宛の電話運用に対応することができます。

**●管理者設定機能**

オペレータの設定（追加／削除など）は、Webブラウザにより管理者が簡単に行うことができます。
1. Webブラウザベースなので、管理者のクライアントPCから特別なソフトなしに簡単にオペレータの追加／削除などが可能です。
2. サーバをセキュリティで確保されたサーバ室に置いた場合も、クライアントPCから行えます。
3. オペレータだけでなくACDグループやコールセンターのシナリオ／スケジュールなどもすべてWebブラウザから設定できます。

※Windows Server 2008 R2（64 bit）には対応していません。
※サーバOS／SQLとしてのCALは、コールセンター機能を使用するユーザの最大数分が別途必要です。
※サーバOS／SQLとしてのCALの対象デバイスとして、コールセンター用IP多機能電話機およびクライアントPCのCALが別途必要です。

## ■ コールセンターシステム 主な仕様

＜推奨条件（サーバ）＞

| | | |
|---|---|---|
| OS | Microsoft Windows Server 2008 SP2+IE7.0（32 bit版x86） | |
| | オペレータ 1～30名 ／ SIPT 1～32 chの場合 | オペレータ 31～50名 ／ SIPT 33～56 chの場合 |
| CPU | Intel Xeon 2.1 GHz以上 | Intel Xeon 2.4 GHz以上 |
| メモリ | 2 GB以上 | 4 GB以上 |
| ハードディスク | 空き容量500 MB以上（NTFSフォーマット）<br>※システムをインストールするための最低条件です。別途、データベース、ログ、通話録音ファイルなどを格納する容量が必要になります。 | |
| データベース | Microsoft SQL Server 2008 Workgroup Edition | |
| ビデオ表示 | XGA（1024×768ピクセル）、256色以上 | |
| ネットワークインターフェース | 100 BASE-TX ×3　※運用モデル／利用機能に応じて用意してください。（IPアドレスは最大4つ必要です） | |
| LANプロトコル | TCP／IP、UDP／IP | |
| その他条件 | 1.PCサーバーとして24時間稼動可能　2.無停電電源装置（UPS）などを推奨<br>3.ハードディスクRAID5対応推奨（録音・音声再生の機能を利用する場合、サウンド機能が別途必要） | |

＜推奨条件（クライアント）＞

| | |
|---|---|
| OS・ブラウザ<br>CPU・メモリ<br>ハードディスク | Microsoft Windows XP Professional SP3（IE7.0）<br>800 MHz以上のCPU、256 MB以上のメモリを搭載<br>500 MB以上のハードディスク空容量<br>Microsoft .NET Framework 2.0 |
| | Microsoft Windows Vista Business、Enterprise SP2（IE7.0）32bit版x86<br>Microsoft Windows 7 Professional、Enterprise SP1（IE8.0）32bit版x86<br>1 GHz以上のCPU と1.5 GB以上のメモリを搭載し、1 GB以上のハードディスク空容量<br>Microsoft .NET Framework 2.0 |
| ビデオ表示 | XGA（1024×768ピクセル）、256色以上 |
| ネットワークインターフェース | 100 BASE-TX ×1　　※複数のLAN アダプタはサポートしていません。 |
| その他条件 | 録音・音声再生の機能を利用する場合、サウンド機能が別途必要 |

| | |
|---|---|
| 収容回線着信方式 | ダイヤルイン回線契約／専用線回線<br>※一般回線契約／ISDN iナンバー回線契約では、運用することができません。 |
| 音声符号化方式 | G.711（64 kbps） |
| 収容回線数 | 50チャネル |
| ACDグループ数 | 100 |
| 同時ログイン数 | 50 |
| 登録可能ユーザ番号数 | 150 |
| ユーザ番号（ログインID）桁数 | 4～16 |
| オペレータ所属ACDグループ数 | 20 |
| カバーグループ数（あふれ転送数） | 2 |

| | |
|---|---|
| オペレータスキルレベル | 1～9<br>※所属するACDグループ毎にスキルを設定可。 |
| オペレータ不応答転送 | 初期値：20秒 |
| IVR PB選択階層 | 1階層（IVR Generator-S：簡易版の場合）<br>※2階層以上の場合は、IVR Generator：標準版で対応可。 |
| IVR転送可能宛先 | ACDグループ／外線／内線／DGL・MSA |
| 同時会議通話数 | 4（クライアントPC連携モデルのみ） |
| 通話録音方式 | 発信無操作自動録音／着信無操作自動録音 |
| 同時通話録音件数 | 50 |
| 最大録音件数 | 30万件 |
| 同時通話モニタ数 | 5／システム（1通話を通話モニタ可能な人数は1人） |
| 録音時間 | 1 GBあたり約30時間（圧縮機能を使うことで1 GBあたり約60時間） |

**ご利用いただきます各機能により、必要なユニット・価格は異なります。詳しくは下記の販売窓口へお問い合わせください。**

IPオフィスとは、さまざまな機器をつなぎ、オフィスまるごとワンストップで提供するパナソニックのソリューション商材です。「IPオフィス」および IP OFFICE は、パナソニック株式会社の登録商標です。

商品・システム情報を載せたホームページです。ぜひ一度ご覧ください。　http://panasonic.biz/netsys/ip-pbx

| | | |
|---|---|---|
| ⚠安全に関するご注意 | ●ご使用の際は、取扱説明書をよくお読みのうえ正しくお使いください。 | 水、湿気、湯気、ほこり、油煙等の多い場所に設置しないでください。<br>火災、故障、感電などの原因となることがあります。 |

| | |
|---|---|
| 保証書に関するお願い | ●VBで始まる品番の各端末の保証書は販売店により発行致します。PBX本体等の保証書はシステムに添付しております。ご購入の際は、必ず保証書をお受け取りのうえ保存ください。なお、店名、ご購入期日の記載のないものは無効となりますのでご注意ください。<br>・補修用性能部品を製造打切後、PBX本体およびVBで始まる品番の各端末は7年、それ以外の端末などは5年保有しております。<br>・正常なご使用状態で本装置に故障が生じた場合、当社は本装置の保証書に定められた条件に従って修理を致します。ただし、停電等の外部要因で本装置が使えなかったことによる付随的損害（通話および料金管理など）の補償については、当社は一切その責任を負いませんので、あらかじめご了承ください。 |
| その他使用上のご注意 | ●この装置は、クラスA情報技術装置です。この装置を家庭環境で使用すると電波妨害を引き起こすことがあります。この場合には使用者が適切な対策を講ずるよう要求されることがあります。<br>●本体のバッテリーは、通常使用で約3年ごとに交換（有償）が必要です。交換時には販売店にご相談ください。<br>●硫化水素のある環境での使用、また高周波ミシン・放送用アンテナなどの近くに設置すると、電話機等の故障の原因になる場合があるのでご注意ください。<br>●録音された通話内容等を第三者が無断で聞くことは、法律上問題がありますのでご留意ください。<br>●使用済み商品を廃棄する場合は、廃棄物処理法に基づいた処理が必要です。廃棄・リサイクルについてのお問い合わせはお買い上げの販売店にご相談ください。 |
| その他付記事項 | ・PBX本体および周辺端末の一部とコールセンターシステム用ソフトウェアは、沖電気工業株式会社の製品です。<br>・その他、本書に掲載されている会社名、製品名などは、一般に各社の登録商標または商標です。 |

**■当社製品のお買物・取り扱い方法・その他ご不明な点は下記にご相談ください。**

パナソニック
システムお客様ご相談センター

携帯PHS OK
**0120-878-410**（パナハ　ヨイワ）
携帯電話・PHSからもご利用いただけます。
受付：9時～17時30分（土・日・祝祭日は受付のみ）

ホームページからのお問い合わせは　https://sec.panasonic.biz/solution/info/

**ご相談窓口における個人情報のお取り扱いについて**

パナソニック株式会社およびグループ関係会社は、お客様の個人情報をご相談対応や修理対応などに利用させていただき、ご相談内容は録音させていただきます。また、折り返し電話をさせていただくときのために発信番号を通知いただいております。なお、個人情報を適切に管理し、修理業務等を委託する場合や正当な理由がある場合を除き、第三者に開示・提供いたしません。個人情報に関するお問い合わせは、ご相談いただきました窓口にご連絡ください。

●お問い合わせは…

パナソニック
システムネットワークス株式会社
システムソリューションズジャパンカンパニー
〒104-0061
東京都中央区銀座8丁目21番1号　汐留浜離宮ビル

このカタログの内容についてのお問い合わせは、左記にご相談ください。
または、パナソニックシステムお客様ご相談センターにおたずねください。

**このカタログの記載内容は2015年1月現在のものです。**

SSJ-JJ1U404

●製品の色は印刷物ですので実際の色と若干異なる場合があります。●製品の定格及びデザインは予告なく変更する場合があります。●実際の製品には、ご使用上の注意等を表示しているものがあります。●表示画面、ランプはハメコミ合成です。●本カタログ掲載商品をご購入の際、消費税が付加されますので、ご承知おき願います。工事・調整費も別途消費税が付加されます。

IPOFFICE-010-T2

Panasonic

2015

# IP-PBXシステム
## アプリケーションカタログ
●コールセンターシステム

人に「やさしい」
コールセンター
システム

Call Center System

小規模から、本格的なコールセンターまで、お客さまへの対応力を高めてビジネスを強化。
「使いやすさ」を追求した、コールセンターシステムをご提案します。

# Call Center System

## IP電話機単独ログオンモデル | IP-Telephone Logon Model

コールセンターの運用を電話機操作で実現
低コストでスピーディな受付対応システム導入が可能

※ 製造元は沖電気工業株式会社です。

## クライアントPC連携モデル | Client PC connected Model

コールセンターの運用をPC操作で実現
CTI連携など、50席までの本格的なコールセンター構築が可能

### 高品質音声技術

相手の声を聞き取りやすくする高品質音声技術を標準装備。

- ○明瞭な音声で、聞き取りミスを低減
- ○聞き取りやすいため、オペレータにやさしくストレスの低減に貢献
- ○相手の電話機がIP電話以外でも高品位な音声を実現

### 通話録音機能

お客様とオペレータの発着信を全て録音できます。

- ○録音データは、PCのブラウザから検索・再生が可能
- ○録音メッセージの自動バックアップと長期保存が可能
- ○録音メッセージを暗号化し外部メディアに保存が可能

録音データの一覧画面

保存録音（メッセージ数） 最大30万件

大容量録音（ハードディスク1 GBあたり） 約30時間

### レポータ機能

コールセンターの運営・管理に必要なデータを、豊富な集計項目と細かなパラメータで作成することができます。

- ○着信分析／オペレータ分析／要注意呼レポート／オペレータ個別分析の4種類のレポートが可能
- ○集計結果を一覧表示／グラフ表示できる他、CSVエクスポートによる2次加工も可能
- ○データ集計に加え、リアルタイム表示も可能

### コンタクトセンタモニタ機能

管理者の扱いやすさを向上し、効率的な業務の推進をサポートします。

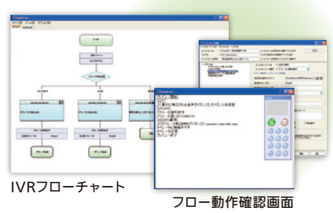
- ○座席レイアウトに表示形式を変更したり、表示色のカスタマイズも可能
- ○オペレータの状態が指定時間を過ぎても変化しない場合は、表示色を変更するアラーム機能
- ○回線情報やユーザー情報などやオペレータの状態をリアルタイムに表示

オペレータ状態表示画面

### IVR（自動音声応答）機能

IVRのフロー（音声応答のシナリオ）を作成・変更・シミュレーションを行うための専用アプリケーションが標準でついています。

- ○IVR1階層までの条件の中でPB入力による分岐／オペレータへの転送／メッセージ再生切断／外線転送が指定可能
  ＊2階層以上は、オプションの購入が必要
- ○IVRのフローをビジュアル化、見やすく扱いやすいインターフェイスで設定が可能
- ○テキストデータの入力によりガイダンスの音声合成が可能
  ＊AI Talkオプション購入が必要



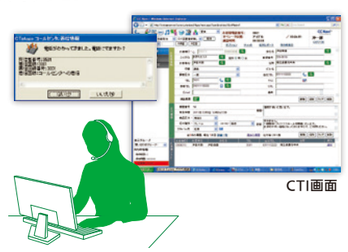
IVRフローチャート　フロー動作確認画面

### CTI連携フロントアプリケーション※

初めてコールセンターやCRMを導入するお客様向けのCTI連携のアプリケーションを用意しています。

- ○Webブラウザで操作できますので特別なソフトは不要
- ○オペレータの状態変更や基本的な発着信・保留転送などの操作が可能
- ○通話録音連携、IVR連携、応対履歴連携など、これまでカスタマイズが必要だったCTI連携を標準サポート

※ オプション



CTI画面

●コールセンターのソフトウェアは、沖電気工業株式会社の製品です。